

PENGARUH PENGETAHUAN MENU & PELAYANAN WAITRESS DI BANQUET OUTLET TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA SAAT EVENT WEDDING DI ALILA SOLO JAVA

Tri Wahyuningsih¹, Kharir Khoirotunnisa²

¹Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

²Akademi Pariwisata Mandala Bhkati Surakarta

tri_wahyuningsih@mandalabhakti.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang pengaruh pengetahuan menu dan pelayanan *Waitress* di *Banquet Outlet* terhadap kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* di Alila Solo Java. Peneliti akan membahas 3 (tiga) pokok permasalahan yaitu apakah pengetahuan menu berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* di Alila Solo Java, apakah pelayanan *Waitress* di *Banquet Outlet* berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* di Alila Solo Java, dan apakah pengetahuan menu dan pelayanan *Waitress* di *Banquet Outlet* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* di Alila Solo Java.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarikan kepada 35 responden, secara spesifik teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisa penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier berganda.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui metode kuesioner, dari kuesioner yang disebarikan kepada responden dianalisis menggunakan model analisis Regresi Linier berganda dan Uji Hipotesis dengan Uji Parsial (t) dan Uji Simultan (F). Hasil analisis data ditunjukkan uji t, menunjukkan bahwa pengetahuan menu berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu sebesar 0,000, pelayanan *Waitress* di *Banquet Outlet* berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu sebesar 0,036, selain itu dari uji F dikolom sig yang menunjukkan 0,000 bahwa nilai signifikan lebih kecil dari nilai signifikan standar (0,05), bahwa pengetahuan menu dan pelayanan *Waitress* di *Banquet Outlet* berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Hasil penelitian yang diperoleh peneliti adalah pengetahuan menu dan pelayanan *Waitress* di *Banquet Outlet* berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu, secara bersama-sama pengetahuan menu dan pelayanan *Waitress* di *Banquet Outlet* berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* di Alila Solo Java.

Kata Kunci : pengetahuan menu, pelayanan waitress, kepuasan tamu

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang sejak dahulu dikenal dengan pariwisatanya baik itu wisata alam atau wisata kuliner. Maka tidak salah lagi jika Indonesia menjadi salah satu tujuan wisatawan untuk menghabiskan masa liburnya. Seiring banyaknya wisatawan yang datang ke Indonesia, maka akomodasi yang diperlukan untuk menunjang kenyamanan dan keamanan makin bertambah, salah satu akomodasi tersebut adalah Hotel.

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersil yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan, penginapan, penyediaan makanan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial” (SK Menteri pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No.Km 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sulastiyono, 2011: 6). Di dalam Hotel banyak departemen yang memiliki tanggungjawab berbeda sesuai dengan tugasnya. Salah satu departemen yang bertugas menangani Event di Hotel yaitu Food and Beverage Service terutama dibagian Banquet Outlet.

“Food and Beverage Service Department merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggungjawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional” (Soekresno dan Pendit, 1998:4)

“Banquet Outlet adalah salah satu Outlet yang ada Food and Beverage Department di Hotel yang bertugas untuk menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke Hotel”(Putra, 1998:26). Di Alila Solo Java Banquet merupakan salah satu outlet yang ada di Food and Beverage Service Department yang bertanggungjawab menyiapkan acara dalam skala besar maupun skala kecil yang meliputi MICE secara profesional untuk menambah Revenue Hotel tersebut.

Di dalam Banquet Outlet Waitress dituntut untuk menguasai berbagai menu yang disajikan saat ada Event Meeting, Wedding, dan lainnya. Karena dengan Waiter dan Waitress mengetahui menu yang disajikan saat ditanya tamu mengenai menu tersebut, Seperti rasa, bahan, dan cara pembuatan makanan tersebut. Tamu akan merasa puas mengadakan Event di Alila Solo Java. Selain mengetahui menu, pelayanan Waiter dan Waitress juga mempengaruhi kepuasan tamu yang mengadakan Event di Alila Solo Java, dengan memberikan pelayanan yang baik akan membuat tamu merasa puas dan akan mengadakan Event di Alila Hotel Solo, serta akan mengangkat citra Hotel.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengetahuan menu oleh Waitress berpengaruh terhadap kepuasan Tamu saat mengadakan Event Wedding di Alila Solo Java? Apakah pelayanan yang diberikan Waitres di Banquet Outlet berpengaruh terhadap kepuasan tamu

yang mengadakan Event Wedding di Alila Solo Java?; Apakah pengetahuan menu dan pelayanan Waitress di Banquet Outlet pada saat Event Wedding berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Alila Solo Java?

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif. Tempat penelitian di Alila Solo Java Jl. Slamet Riyadi No.562, Jajar, Laweyan, Surakarta. Populasi yang diteliti oleh peneliti ini adalah seluruh tamu yang telah menghadiri *Event Wedding* pada tanggal 1 Juli 2020 di Alila Solo Java. Sampel pada penelitian ini adalah 35 orang yang menghadiri *Event Wedding* pada tanggal 01 Juli 2020 di Alila Solo Java.

2.1. Uji Validitas

2.1.1. Uji Kelayakan Instrumen

Penelitian ini digunakan rumus Alpha untuk melakukan uji validitas, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(\sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} : indeks daya beda untuk butir ke- i

n : cacah subyek yang diberi angket

X : butir ke- i

Y : skor total

Kemudian hasil dari r_{xy} dibandingkan dengan harga kritis product moment (r tabel), apabila $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,3$, maka instrumen tersebut valid.

2.1.2. Uji Reliabilitas

Rumus yang digunakan dalam menguji reliabilitas instrument ini adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} : indeks reliabilitas instrumen

n : banyaknya butir instrumen

s_i^2 : variansi butir ke- i , $i = 1, 2, \dots, n$

s_t^2 : variansi total

kriteria angket dikatakan reliabel, jika $r_{11} > 0,70$.

2.2. Uji Asumsi Klasik

2.2.1. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah data-data yang dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan metode sebagai berikut: uji statistik sederhana yang sering digunakan untuk menguji asumsi normalitas adalah dengan menggunakan uji normalitas dari Kolmogorov Smirnov. Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variabel jika signifikan lebih besar $\alpha = 5\%$ maka menunjukkan distribusi data normal.

2.2.2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai *Tolerance* dan lawannya (2) variance inflation (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *Tolerance* ≤ 0.10 atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$. Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolonieritas yang masih dapat ditolerir. Sebagai misal nilai *tolerance* = 0.10 sama dengan tingkat kolonieritas 0.95. Walaupun multikolonieritas dapat dideteksi dengan dengan nilai *Tolerance* dan VIF, tetapi kita masih tetap tidak mengetahui variabel-variabel independen mana sajakah yang saling berkorelasi.

2.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas adalah keadaan dimana model regresi terjadi ketidaksamaan varian

dari residual pada suatu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.berbagai macam uji heterokedastisitas yaitu dengan uji glejser, melihat pola titik-titik pada Scatterplots regresi, atau uji koefisien korelasi Spearman's rho (Duwi Priyanto, 2012: 158).

2.3. Uji Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini digunakan regresi linear berganda yang modelnya di rumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Tamu Pada Saat Event Wedding
b₁ : Koefisien Regresi Variabel Pengetahuan Menu (X₁)
b₂ : Koefisien Regresi Variabel Pelayanan Waitress di Banquet Outlet(X₂)
e : Standard Error
X₁ : Pengetahuan
X₂ : Pelayanan
a : Konstanta

2.4. Uji Hipotesis

2.4.1. Koefisien Determinasi (R²)

Nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R²* antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R²* yang mendekati satu, yang artinya menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas (X) yang besar terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya jika nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R²* semakin kecil atau mendekati nol, maka dapat dikatakan pengaruh variabel bebas (X) adalah kecil terhadap variabel terikat (Y) (Ferdinand, 2014: 241).

2.4.2. Uji Parsial (Uji t)

Langkah pengujian :

- 1) Menentukan rumus hipotesis antara variabel X₁ dan Y
Menentukan rumus hipotesis antara variabel X₂ dan Y
- 2) H₁: terdapat pengaruh variabel X₁ terhadap variabel Y
H₂: terdapat pengaruh variabel X₂ terhadap variabel Y
- 3) Menentukan level signifikan (α) = 0,05
- 4) Uji statistik :

H1 diterima jika $t_{sig} < \alpha = 0,05$, atau $t_{hitung} > t_{table}$

Nilai t_{table} didapat dari : $df = n - k - 1$

5) Kesimpulan

Karena H1 diterima maka terdapat pengaruh variabel X1 terhadap variabel Y

2.4.3. Uji Simultan (Uji F)

Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian yang menggunakan p value atau F hitung, jika p value $< 0,05$ atau F hitung $> F_{tabel}$ maka H alternatif diterima. Sebaliknya, jika p value $> 0,05$ atau F hitung $< F_{tabel}$ maka H alternatif ditolak.

Tabel 1. Variabel dan Indikator

Variabel	Definisi	Indikator	Pernyataan
Pengetahuan Menu (X_1)	Pengetahuan menu adalah pengetahuan yang dimiliki <i>Waitress</i> tentang makanan dan minuman didalam menu yang akan dijual atau disediakan dalam suatu acara di hotel	a. <i>Ingredient</i> b. Peralatan c. Proses Pengolahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Waitress</i> mengetahui bahan makanan dan minumannyang digunakan dalam menu 2. <i>Waitress</i> dapat menjelaskan proses pengolahan makan setiap menu 3. <i>Waitress</i> mengetahui peralatan yang digunakan tiap menu 4. <i>Waitress</i> mengetahui cita rasa makanan yang akan disajikan
Pelayanan <i>Waitress</i> (X_2)	pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang menimbulkan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain, atau mesin secara fisik yang menyediakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sesuai standar sop 2. Dapat berkomunikasi dengan baik kepada tamu 3. <i>Grooming</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Waitress</i> mampu melakukan pelayanan makanan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) 2. <i>Waitress</i> mampu berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan benar sehingga dapat dipahami oleh tamu 3. <i>Waitress</i> menggunakan <i>Standart Grooming</i> yang berlaku dihotel 4. <i>Waitress</i> mampu melakukan pelayanan makanan dan minuman secara tanggap, tepat, dan cepat

	kepuasaan pelanggan. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.		
Kepuasan Tamu (Y)	Pelayanan yang diberikan Waitress sehingga tamu merasa senang dan nyaman, dan dapat mempengaruhi tamu untuk datang kembali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan <i>Waitress</i> 2. Penjelasan menu 3. Sikap dan komunikasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu merasa puas atas ketepatan dan kecekatan <i>Waitress</i> dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman 2. Tamu merasa puas atas penjelasan <i>Waitress</i> terhadap menu yang disajikan 3. Tamu merasa puas atas sikap komunikatif yang ditunjukkan oleh <i>Waitress</i> 4. Dengan pelayanan yang diberikan tamu sehingga tamu ingin kembali ke hotel tersebut.

3. HASIL PENELITIAN

3.1. Uji Validitas

Hasil uji validitas terhadap 30 responden menunjukkan hasil seperti berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Pengetahuan Menu (X_1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	68.33	107.471	.470	.923
x1.2	68.47	99.706	.849	.916
x1.3	68.43	105.633	.521	.922

x1.4	68.30	105.045	.686	.920
x1.5	68.47	99.706	.849	.916
x1.6	67.80	113.752	-.059	.931
x1.7	67.63	109.964	.172	.929
x1.8	68.37	98.861	.900	.914
x1.9	68.10	106.852	.325	.926
x1.10	68.00	108.138	.211	.930
x1.11	68.37	97.757	.831	.915
x1.12	68.17	98.902	.686	.918
x1.13	68.67	98.506	.444	.930
x1.14	68.00	103.241	.485	.923
x1.15	68.37	98.861	.900	.914
x1.16	68.37	98.861	.900	.914
x1.17	68.37	98.861	.900	.914
x1.18	68.43	96.737	.896	.914
x1.19	68.47	99.706	.849	.916
x1.20	68.37	107.757	.506	.923

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi item untuk variabel X_1 . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan *TableProduct Moment* (pada signifikansi 0,05 uji 2 sisi dan $N = 30$). Nilai r tabel yang didapat adalah 0,3610 (r_{tabel}).

Dari hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS dapat diketahui validitas disetiap pernyataan yang mewakili indikator penelitian. Telah diketahui bahwa terdapat 16 pernyataan pada setiap variabel yang dinyatakan valid karena bernilai positif dan bernilai lebih besar dari 0,3610 (r_{tabel}). Sehingga pernyataan untuk variabel pengetahuan menu (X_1) dapat dinyatakan valid.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Pelayanan Waitressdi Banquet Outlet(X_2)
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	67.37	134.240	.858	.887
x2.2	67.23	140.392	.412	.896
x2.3	68.47	121.568	.747	.885
x2.4	67.20	138.510	.596	.892
x2.5	67.47	137.706	.679	.891
x2.6	67.30	136.424	.421	.896
x2.7	67.43	135.151	.326	.902
x2.8	66.90	140.369	.357	.897
x2.9	67.43	132.047	.381	.901
x2.10	67.37	134.240	.858	.887
x2.11	67.23	140.392	.412	.896

x2.12	67.13	137.982	.233	.907
x2.13	67.30	140.010	.558	.893
x2.14	67.37	134.240	.858	.887
x2.15	67.23	140.392	.412	.896
x2.16	68.63	121.826	.833	.882
x2.17	66.57	142.254	.543	.895
x2.18	67.37	134.240	.858	.887
x2.19	67.23	140.392	.412	.896
x2.20	68.77	122.185	.872	.881

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi item untuk variabel X_1 . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan *TableProduct Moment* (pada signifikansi 0,05 uji 2 sisi dan $N = 30$). Nilai r tabel yang didapat adalah 0,3610 (r_{tabel}).

Dari hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS dapat diketahui validitas disetiap pernyataan yang mewakili indikator penelitian. Telah diketahui bahwa terdapat 16 pernyataan pada setiap variabel yang dinyatakan valid karena bernilai positif dan bernilai lebih besar dari 0,3610 (r_{tabel}). Sehingga pernyataan untuk variabel pengetahuan menu (X_1) dapat dinyatakan valid.

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Tamu Pada Saat *Event Wedding*(Y)
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1.1	64.40	149.283	.893	.930
y1.2	64.27	155.306	.467	.936
y1.3	65.80	134.993	.949	.926
y1.4	64.33	155.816	.568	.935
y1.5	64.50	153.362	.691	.933
y1.6	64.60	152.800	.393	.939
y1.7	65.37	146.861	.471	.940
y1.8	64.43	156.047	.269	.942
y1.9	63.60	158.938	.495	.936
y1.10	64.40	149.283	.893	.930
y1.11	64.27	155.306	.467	.936
y1.12	65.80	134.993	.949	.926
y1.13	64.33	155.816	.568	.935
y1.14	64.40	149.283	.893	.930
y1.15	64.27	155.306	.467	.936
y1.16	65.80	134.993	.949	.926
y1.17	63.60	158.938	.495	.936
y1.18	64.40	149.283	.893	.930
y1.19	64.27	155.306	.467	.936
y1.20	65.80	134.993	.949	.926

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi item untuk variabel X_2 . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan *Table Product Moment* (pada signifikansi 0,05 uji 2 sisi dan $N = 30$). Nilai r tabel yang didapat adalah 0,3610 (r_{tabel}).

Dari hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS dapat diketahui validitas disetiap pernyataan yang mewakili indikator penelitian. Telah diketahui bahwa terdapat 19 pernyataan pada setiap variabel yang dinyatakan valid karena bernilai positif dan bernilai lebih besar dari 0,3610 (r_{tabel}). Sehingga pernyataan untuk variabel kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* (Y) dapat dinyatakan valid.

3.2. Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas

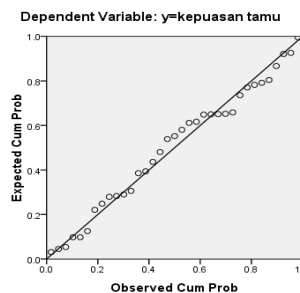
No	Variabel	Crobach's Alpha	Role Of Tumb	keterangan
1	Pengetahuan menu	0,839	0,70	Realiabel
2	Pelayanan <i>Waitress</i> di <i>Banquet Outlet</i>	0,880	0,70	Realiabel
3	Kepuasan tamu di Alila Solo Java	0,824	0,70	Realiabel

Berdasarkan hasil Tabel 5 pengujian realibilitas untuk variabel pengetahuan menu (X_1), Pelayanan *Waitress* di *Banquet Outlet* (X_2), dan kepuasan tamu di Alila Solo Java (Y) diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 sehingga item pernyataan dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam pengumpulan data.

3.3. Uji Asumsi Klasik

3.3.1. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 1 tersebut menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis-garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

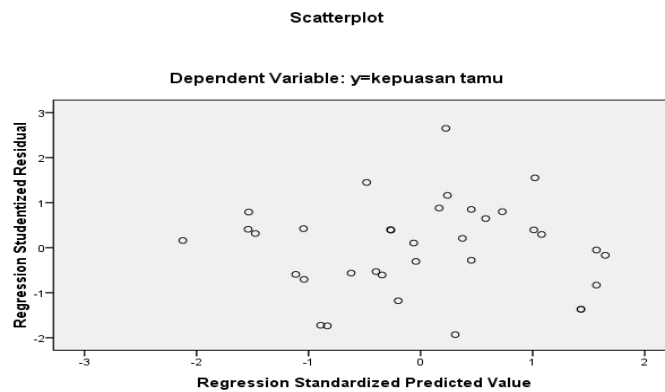
3.3.2. Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6.091	4.132		1.474	.150		
x1=pengetahuan menu	.563	.134	.585	4.212	.000	.518	1.930
x2=pelayanan waitress	.272	.124	.303	2.185	.036	.518	1.930

Dalam Tabel 5 *Coefficient* dapat anda perhatikan bahwa nilai *Tolerance* untuk variabel X_1 dan X_2 adalah 0,518 lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai *VIF* untuk variabel X_1 dan X_2 adalah 1,930 lebih kecil dari 10,000. Berdasarkan pengambilan keputusan dalam Uji Multikolinieritas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Multikolinieritas dalam model regresi.

3.3.3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil Gambar 2 hasil pengujian heteroskedastitas terlihat bahwa titik menyebar dan tidak membentuk pola yang jelas, sehingga model regresi ini tidak ada gejala heteroskedastitas.

3.4. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	6.091	4.132		1.474	.150
	x1=pengetahuan menu	.563	.134	.585	4.212	.000
	x2=pelayanan waitress	.272	.124	.303	2.185	.036

Berdasarkan Tabel 6 beta penelitian yang dihasilkan adalah beta penelitian positif yang artinya bahwa pengaruh yang diberikan oleh X_1 dan X_2 terhadap Y adalah positif yang berarti bahwa pengaruh searah persamaan yang terbentuk adalah $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$. Berdasarkan rumus persamaan yang terbentuk tersebut maka dapat di lihat

$$Y = 6,091 + 0,563 X_1 + 0,272 X_2 + e$$

3.5. Uji Hipotesis

3.5.1. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi (R^2) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.680	.660	2.775

a. Predictors: (Constant), x2=pelayanan waitress, x1=pengetahuan menu

b. Dependent Variable: y=kepuasan tamu

Berdasarkan Tabel 7 data diatas koefisien determinasi adalah kemampuan seluruh variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat R Square sebesar 0,680 atau 68% yang berarti bahwa kemampuan variabel X_1 dan X_2 dalam menjelaskan variabel Y

adalah sebesar 68% sedangkan sisa sebesar 32% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel peneliti ini.

3.5.2. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t) Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.091	4.132		1.474	.150
	x1=pengetahuan menu	.563	.134	.585	4.212	.000
	x2=pelayanan waitress	.272	.124	.303	2.185	.036

a. Dependent Variable: y=kepuasan tamu

Berdasarkan Tabel 8 hasil uji parsial data signifikansi 0,000 lebih kecil probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas X_1 terhadap variabel terikat Y atau hipotesis diterima. Sedangkan hasil uji parsial signifikansi 0,036 lebih kecil probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas X_2 terhadap variabel terikat Y atau hipotesis diterima.

3.5.3. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Duwi Priyanto (2012: 137), Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (Uji F) ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	524.520	2	262.260	34.053	.000 ^a
Residual	246.451	32	7.702		

Total	770.971	34		
-------	---------	----	--	--

Berdasarkan Tabel 9 diatas hasil uji simultan dapat dilihat pada kolom signifikan. Secara bersama-sama variabel X_1 dan X_2 akan berpengaruh signifikan terhadap Y apabila nilai dari signifikan $< 0,05$ hasil pada tabel Anova diatas menunjukan hasil yang signifikan 0,000 yang berartikan bahwa secara bersama-sama variabel X_1 dan X_2 berpengaruh signifikan terhadap Y.

4. HASIL PEMBAHASAN

4.1. Pengaruh pengetahuan menu terhadap kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* di Alila Solo Java

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan menuberpengaruh positif dan signifikan secara persial terhadap kepuasan tamu. Hal ini ditunjukkan dari Uji t di kolom sig yang menunjukkan angka 0,000 bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikasi standar (0,05). Dengan kata lainpengetahuan menu yang semakin baik membuat kepuasan tamu mengalami peningkatan.

Hasil tersebut dapat dibuktikan saat peneliti melakukan pengamatan di Alila Solo Java. Saat melakukan pengamatan peneliti memiliki tanggung jawab untuk memiliki pengetahuan menu yang baik untuk menunjang kepuasan tamu di Alila Solo Java. Oleh karena itu pihak Banquet Outlet sebelum acara *Event Wedding* dimulai selalu mengadakan Briefing dan memberikan pengetahuan mengenai macam-macam menu yang akan disajikan dalam acara tersebut yang meliputi bahan, rasa, dan cara pembuatan dari menu tersebut. Dan selama peneliti melakukan pengamatan peneliti tidak menemukan masalah yang berat tentang pengetahuan menu yang disajikan pada saat *Event Wedding*.

4.2. Pengaruh pelayanan *Waitress* di *Banquet Outlet* terhadap kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* di Alila Solo Java

Hasil peneltian menunjukkan bahwa pelayanan *Waitress*berpengaruh positif dan signifikan secara persial terhadap kepuasan tamu. Hal ini ditunjukkan dari uji t kolom Sig yang menunjukkan angka 0.036 bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi standar (0,050). Sehingga pelayanan *Waitress* yang baik akan membuat kepuasan tamu menjadi meningkat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Waitress di Banquet Outlet berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu, hal ini dikarenakan semakin baik pelayanan Waitress pada saat Event Wedding maka akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Pelayanan Waitress di Banquet Outlet sangat mempengaruhi kepuasan tamu pada saat Event Wedding di Alila Solo Java, karena pada saat Event Wedding semua Waitress akan diberikan pengarahan mengenai standar operasional prosedur yang berlaku di Alila Solo Java dalam melayani tamu pada saat Event Wedding maupun pada saat Event lainnya. Oleh sebab itu Waitress saat melayani tamu baik tamu VIP dan tamu biasa yang menghadiri Event Wedding tersebut tidak menemui masalah yang berat saat Event Wedding tersebut.

4.3. Pengaruh pengetahuan menu dan pelayanan Waitress di Banquet Outlet terhadap kepuasan tamu pada saat Event Wedding di Alila Solo Java

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan menu dan pelayanan Waitress berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan tamu. Pengetahuan menu dan pelayanan Waitress yang semakin baik maka kepuasan tamu akan mengalami peningkatan.

Sejauh mana pengaruh pengetahuan menu dan pelayanan Waitress terhadap kepuasan tamu dapat dijelaskan dengan analisis data bahwa koefisien determinasi ($\text{adjusted } R^2$) sebesar 0,680. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel pengetahuan menu dan pelayanan Waitress sebesar 68%, sedangkan sisanya 32% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan menu dan pelayanan Waitress positif signifikan secara simultan Terhadap kepuasan tamu pada saat Event Wedding di Alila Solo Java. Hasil koefisien regresi bernilai positif berarti semakin baiknya pengetahuan menu dan pelayanan Waitress yang diberikan pada saat Event Wedding maka kepuasan tamu semakin meningkat.

Hasil penelitian tersebut dilakukan peneliti dengan pengamatan langsung di tempat penelitian tersebut. Selama peneliti melakukan pengamatan di Banquet Outlet Alila Solo Java, tidak di temukan masalah yang berat sehingga secara bersama-sama pengetahuan menu dan pelayanan Waitress berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada saat Event Wedding di Alila Solo Java. Pengetahuan menu dan pelayanan Waitress pada Saat Event Wedding merupakan satu kesatuan komponen yang penting karena keduanya memiliki peran yang penting jika dilaksanakan bersama-sama. Hasil Koefisien Regresi bernilai positif antara pengetahuan menu dan pelayanan Waitress terhadap kepuasan tamu pada saat Event Wedding.

Food and Beverage Service Department khususnya di Banquet Outletakan senantiasa pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan yang berkualitas baik yang akan diberikan kepada tamu Hotel agar mereka senantiasa merasa nyaman untuk menikmati segala sesuatu yang diberikan dari Hotel untuk tamu.

5. KESIMPULAN

- a. Pengaruh pengetahuan menu terhadap kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* di Alila Solo Java secara uji asumsi klasik dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan menu (X_1), menunjukkan hasil positif dan secara uji parsial dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan menu X_1 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* di Alila Solo Java.
- b. Pengaruh pelayanan *Waitress* di *Banquet Outlet* terhadap kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* di Alila Solo Java dilakukan secara uji asumsi klasik dapat diketahui bahwa variabel pelayanan *Waitress* di *Banquet Outlet* (X_2), menunjukkan hasil positif dan secara uji parsial menunjukkan variabel pelayanan *Waitress* X_2 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* di Alila Solo Java.
- c. Pengaruh antara pengetahuan menu dan pelayanan *Waitress* di *Banquet Outlet* terhadap kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* di Alila Solo Java yang dilakukan secara uji asumsi klasik dapat diketahui bahwa variabel kepuasan tamu (Y), menunjukkan hasil positif dan secara uji parsial X_1 dan X_2 berpengaruh signifikan terhadap Y , yang berarti bahwa pengaruh pengetahuan menu dan pelayanan *Waitress* di *Banquet Outlet* berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada saat *Event Wedding* di Alila Solo Java.

5. REFERENSI

- Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Priyanto, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS20*. Yogyakarta: Andi Offset
- Putra. 1998. *Pengolahan Makan dan Minum Dalam Usaha Jasa Hotel*. Jakarta: Erlangga.
- Soekresno dan Pendit. 1998. *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.